

NOTA DE PRENSA

N° 070-2022

OSIPTEL brindó más de 409 mil orientaciones a los usuarios durante el primer semestre de 2022

- El 56 % de las orientaciones a solicitud de los usuarios fueron por consultas referidas al servicio de telefonía móvil.
- La mayor cantidad de consultas correspondió a los usuarios de Movistar.

En el primer semestre de 2022, el servicio de atención y orientación de usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) gestionó 409 141 consultas de los abonados sobre la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, televisión de paga e internet, a través de sus distintos canales.

De acuerdo a la data del ente regulador, esta cifra fue 13.1 % superior a la registrada en el mismo periodo del año pasado, cuando se brindó atención a 361 664 consultas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Las orientaciones a solicitud de los usuarios, a través del canal telefónico, presencial (oficinas), videollamadas y correos electrónicos, se incrementaron en 4.9 % en comparación con lo reportado en el primer semestre del año pasado, al alcanzar los 189 892 usuarios atendidos. De esta forma, representaron el 46.4 % del total de atenciones en los seis primeros meses del 2022.

Como parte de la estrategia de atención y orientación, se escuchan y responden consultas a través de programas radiales en 23 regiones del país, logrando que 158 526 usuarios recibieran atención por ese canal en la primera mitad del 2022, representando el 38.7 % del total de atenciones del periodo.

Otro componente importante son las capacitaciones y jornadas itinerantes que se llevan a cabo para orientar a los usuarios en todo el país. A través de estas actividades de acercamiento a los usuarios se brindó atención a 60 723 usuarios, un crecimiento de 76 % de orientaciones atendidas por esta modalidad respecto a lo realizado en similar periodo del 2021, representando el 14.8 % del total de atenciones del ente regulador.

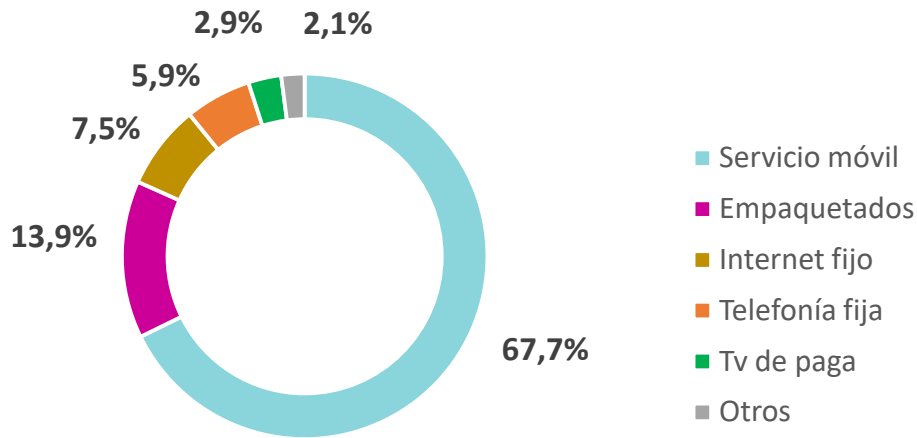
Los servicios y empresas operadoras con más consultas atendidas

Según datos del [Portal de Información de Usuarios](#) del ente regulador, más de la mitad de las orientaciones que el OSIPTEL atendió a solicitud de los usuarios trataron sobre el servicio de telefonía móvil, 106 350 (67.7%), mientras que 21 890 (13.9 %) corresponden a empaquetados, 11 713 (7.5 %) a internet fijo, 9214 (5.9 %) a telefonía fija, 4584 (2.9 %) a televisión de paga y 3234 (2.1 %) a otros.

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

"Promovemos la competencia, empoderamos al usuario"

Orientaciones por servicio – primer semestre del 2022

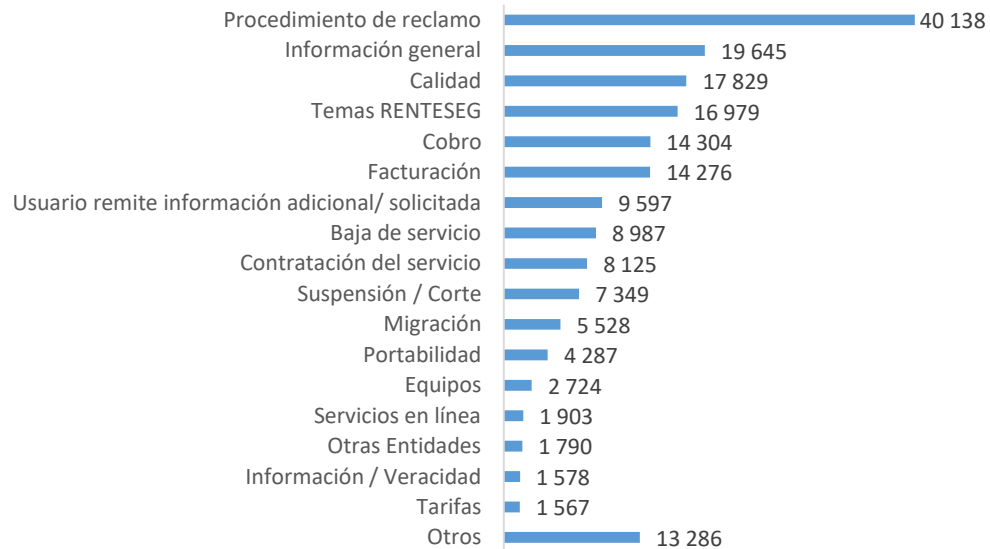


Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL
Información actualizada al 30 de junio de 2022

La mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de la empresa Movistar con 91 246 (48.1 %), seguida de Claro con 27 201 (14.3 %), Entel con 24 775 (13.1 %), Bitel con 5228 (2.7 %) y otras operadoras con 41 442 (21.8 %).

Durante el primer semestre del año, los temas que más orientación requirieron a pedido de los usuarios fueron sobre el procedimiento de reclamo con 40 138 (21.1 %), información general con 19 645 (10.3 %), calidad del servicio con 17 829 (9.4 %), sobre bloqueos de equipos terminales móviles vinculados al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG) con 16 979 (8.9 %), cobros con 14 304 (7.5 %), facturación con 14 276 (7.5 %), principalmente.

Orientaciones por temas - primer semestre 2022



Fuente: Portal de Información de Usuarios – OSIPTEL
Información actualizada al 30 de junio de 2022

Lima, 6 de agosto de 2022